



## Informatica PowerCenter renforce l'efficacité marketing de Verizon Business et valorise son investissement dans Siebel 7.

### ENJEUX

- Améliorer le ciblage et le suivi des opérations marketing, grâce à une base de données consolidant toutes les informations disponibles sur les clients et les prospects
- Migrer les bases marketing de 14 pays (Europe et Asie-Pacifique) et les consolider sur le data warehouse de Siebel 7

### SOLUTION INFORMATICA

- Informatica PowerCenter®

### ARCHITECTURE

- Intégration de données : Informatica
- Environnement : UNIX/Windows NT  
Sources : Siebel, fichiers de données des centres d'appels, diverses applications de gestion des prospects
- Cible : data warehouse Siebel sous Oracle

### BÉNÉFICES

- Réactivité accrue des équipes de développement face à l'évolution de l'organisation et des sources de données
- Réduction des délais de livraison de nouvelles interfaces, grâce à la réutilisation des composants développés dans PowerCenter
- Simplification de la maintenance quotidienne des flux d'intégration
- Livraison quotidienne de données actualisées aux équipes Ventes et Marketing
- Valorisation de l'investissement dans la suite Siebel 7 grâce à l'extension de son data warehouse à des sources non-Siebel

### Verizon Business : une infrastructure mondiale au service de l'innovation

Verizon Business est le fournisseur de Solutions de Communications Internationales capable d'apporter à ses clients des services IP partout dans le monde. Résultant de la fusion de MCI et Verizon, Verizon Business exploite aujourd'hui le plus vaste réseau Internet mondial : 718 000 kms de réseaux dans 150 pays, 200 centres de données, 8 800 points de présence locaux (sans fil et filaires). Ses 130 000 clients dans le monde bénéficient des avantages d'une prestation de services de bout en bout, sur une plate-forme unifiée et régie par un contrat unique. Cette puissance de frappe a un impact direct sur ses capacités d'innovation. Des investissements de plusieurs milliards de dollars en équipements, notamment dans le domaine des services IP, permettent actuellement à Verizon Business de mettre en oeuvre les améliorations réseau et le meilleur Service Client qui seront à la base des services de nouvelle génération.

“Nous utilisons depuis 6 ans la technologie d'intégration de données d'Informatica. PowerCenter nous a permis de faire face rapidement à tous les besoins d'intégration liés à l'évolution de notre organisation marketing et des systèmes qu'elle utilise. En cela, PowerCenter contribue directement à la performance de nos équipes commerciales et marketing dans un secteur télécom de plus en plus concurrentiel.”

— Hervé Grangeret, Data & Reporting Analyst, Verizon Business

### Le contexte initial

En 2000, la division Europe de WorldCom lance un projet visant à mettre à la disposition des équipes marketing de six pays – France, Royaume-Uni, Italie, Pays-bas, Suisse et Allemagne – une base de données consolidant les informations clients provenant du système CRM Siebel (opportunités, historique des ventes et de la relation client), ainsi que les données relatives aux prospects gérées par des systèmes différents dans chaque pays. Destinée à améliorer l'analyse, le ciblage et la gestion des campagnes marketing, cette base doit aussi intégrer les données achetées auprès de fournisseurs externes et supporter les échanges de fichiers avec les centres d'appels.

« Pour intégrer les données de ces diverses sources dans la nouvelle base, nous avons d'abord développé manuellement un certain nombre d'interfaces en PL/SQL » se souvient Hervé Grangeret, Data & Reporting Analyst chez Verizon Business. « Mais les flux développés à la main se sont rapidement révélés trop complexes et coûteux à documenter, à gérer et à maintenir. Pour fournir aux équipes marketing de chaque pays une base de données correspondant à leurs attentes, il nous fallait, d'une part, industrialiser le développement des interfaces et leur maintenance et, d'autre part, automatiser les traitements quotidiens portant sur des volumétries de données conséquentes ». C'est pour satisfaire ces exigences que, sur les conseils d'un consultant extérieur, la société décide dès juin 2000 de déployer la solution d'intégration de données Informatica PowerCenter.

## Un premier projet parfaitement réussi

« Qui dit nouvel outil dit généralement nouveaux challenges » souligne Hervé Grangeret, « mais, grâce à la facilité de prise en main de PowerCenter, l'équipe de développement basée à Paris a pu développer en quatre mois toutes les interfaces nécessaires à la mise en production d'un premier pilote ». Le projet a ensuite été déployé successivement dans les six pays concernés en réutilisant dans tous les pays les flux Siebel élaborés dans le cadre du pilote, et en développant les flux permettant d'intégrer dans la base marketing de chaque pays, les données provenant de ses sources spécifiques. PowerCenter a ainsi permis de mettre en place un processus quotidien d'alimentation des instances locales de la base marketing et de concentrer sur 5 heures les traitements de données réalisés chaque nuit. « Outre sa capacité à traiter des volumes importants – 1 million de comptes de sociétés pour la France, 2 millions pour le Royaume-Uni, pour ne citer que ces deux exemples – PowerCenter a considérablement simplifié la maintenance des interfaces et a réduit le temps nécessaire pour répondre aux nouveaux besoins » précise Hervé Grangeret. De plus, la solution Informatica a été rapidement rentabilisée. Par exemple, au

Royaume-Uni où la gestion de la base de données marketing était jusque-là externalisée, le retour sur investissement a été réalisé en moins de quatre mois.

## Une réactivité accrue aux changements

En 2002, une réorganisation du marketing au niveau européen nécessite la consolidation des six instances locales de la base marketing. Avec PowerCenter, les processus d'alimentation de cette nouvelle base ont pu être mis au point en trois mois grâce à une réutilisation maximale des précédents développements. La base européenne et les instances locales, ainsi que leurs processus d'alimentation respectifs, ont fonctionné en parallèle jusqu'au déploiement de Siebel 7. Plus étendue, cette nouvelle version de Siebel offre notamment des fonctions d'analyse et de gestion de campagnes marketing et un data warehouse alimenté via une version intégrée d'Informatica PowerCenter.

Début 2003, la société choisit d'utiliser le data warehouse Siebel pour consolider les données clients des régions Europe et Asie-Pacifique.

« Le package Siebel comprenait un flux PowerCenter prédéfini pour extraire les données de la base transactionnelle et les intégrer dans le data warehouse mais, pour les sources extérieures à Siebel, il a fallu redévelopper toutes les interfaces » explique Hervé Grangeret. « Heureusement, la maîtrise de PowerCenter acquise lors des précédents projets nous a permis d'étendre rapidement le data warehouse aux sources non-Siebel, même si nous n'étions pas encore familiarisés avec le schéma en étoile imposé par ce data warehouse ».

Dans le cadre du passage à Siebel 7, l'équipe projet a également dû rapatrier les données des bases locales de 14 pays dans la base consolidée. « Cette migration préalable aurait pu être longue et compliquée mais avec PowerCenter, nous l'avons réalisée en développant un seul flux de données » ajoute Hervé Grangeret.

## Une expérience et une solution valorisées au quotidien

Verizon Business continue aujourd'hui à capitaliser sur l'investissement fait il y a six

ans dans la plate-forme Informatica.

PowerCenter assure l'alimentation quotidienne du data warehouse utilisé par les équipes marketing pour l'analyse des résultats de campagnes et l'optimisation de leur ciblage.

« PowerCenter nous permet de fournir au Marketing des données complètes et actualisées en prenant en charge le traitement et l'intégration, non seulement des données Siebel, mais aussi celles des centres d'appels et des sources marketing de chaque pays » commente Hervé Grangeret. « De plus, la solution Informatica nous a permis d'étendre l'utilisation du data warehouse Siebel aux équipes de ventes en y intégrant notamment les informations relatives au chiffre d'affaires. L'affectation des comptes aux commerciaux change régulièrement et nous utilisons PowerCenter pour développer et faire évoluer les routines de traitement correspondant à ces besoins ».

Très impliqué dans le Groupe Utilisateurs Informatica France qu'il a co-présidé, Hervé Grangeret suit attentivement l'évolution de l'offre Informatica. « Comme toutes les entreprises, Verizon Business a d'importants besoins de nettoyage, de dédoublement, de normalisation et de profilage des données. Étroitement intégrées avec PowerCenter, les solutions de qualité de données d'Informatica nous paraissent à ce titre, très intéressantes. L'ajout de ces fonctionnalités de qualité de données augmenterait incontestablement la valeur de notre solution PowerCenter » conclut-il.

## A PROPOS D'INFORMATICA

**Informatica Corporation est le leader des fournisseurs indépendants de logiciels et de services d'intégration et de qualité de données. Les solutions Informatica permettent aux entreprises de tirer davantage de valeur de leurs informations en intégrant toutes leurs sources de données.**

**Plusieurs milliers d'entreprises dans le monde s'appuient sur Informatica pour réduire les coûts et les délais de réponse à leurs besoins d'intégration de données, quelles qu'en soient l'échelle et la complexité. Pour plus d'informations, consulter le site [www.informatica.com/fr](http://www.informatica.com/fr)**

**INFORMATICA**  
The Data Integration Company™

Informatica France : Immeuble Le Linéa, rue du Général Leclerc - 92047 Paris La Défense Cedex (France)  
Tél. : + 33 1 42 04 89 00 – Fax : + 33 1 42 04 89 01 – [www.informatica.com/fr](http://www.informatica.com/fr)

Siège international : 100 Cardinal Way, Redwood City, CA 94063 (USA)  
Tél. : + 1 650 385 5000 - Fax : + 1 650 385 5500 N° Vert USA : + 1 800 970 1179 - [www.informatica.com](http://www.informatica.com)

Présence internationale :

Allemagne • Amérique du Sud • Autriche • Australie • Belgique • Canada • Espagne • Etats-Unis • France • Italie • Inde • Japon • Pays-Bas • Portugal • Royaume-Uni • Singapour • Suisse

© 2009 Informatica Corporation. Tous droits réservés. Imprimé en France. Informatica, le logo Informatica, la signature « The Data Integration Company » et Informatica PowerCenter sont des marques commerciales ou des marques déposées d'Informatica Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms de sociétés ou de produits cités sont la propriété de leurs détenteurs respectifs et peuvent avoir fait l'objet d'un dépôt de marque.

(20/05/2009)